MANUAL DE INSTRUÇÕES AO CREDENCIADO VOAM

Versão 01/2013 – Terapias

IDENTIFICAÇÃO VOAM – VOLVO ODONTOLOGIA E ASSISTÊNCIA MÉDICA.

Razão Social: VOLVO DO BRASIL VEÍCULOS LTDA.

CNPJ: 43.999.424/0001-14

Registro ANS: 414247

Inscrição Municipal: 0106429-0

Inscrição Estadual: 10.139.992-32

Endereço: Av. Juscelino Kubitschek de Oliveira, LE, 2600, Bairro: Cidade Industrial – CEP: 81260-900

TELEFONES ÚTEIS

Telefone VOAM – DIAS Úteis: 7h00 às 22h00

0800 643 8586

NORMAS E ORIENTAÇÕES PARA O ATENDIMENTO

Condições essenciais para atendimento:

- Apresentação do Cartão do Beneficiário do VOAM;
- Apresentação de documento oficial com foto;
- Na ausência do Cartão do Beneficiário VOAM, é possível aceitar o "crachá funcional" acompanhado de um documento oficial de identificação, desde que o atendimento ocorra fora do nosso horário de atendimento;
- Recém-nascido até 30 dias – poderão ser atendidos com a carteira de identificação e documento oficial com foto da Mãe;

IMPORTANTE: Se determinada identificação não atender os requisitos acima, realizar contato telefônico pelo número 0800 643 8586.

CARTÕES DE IDENTIFICAÇÃO VOAM:

VOAM
Volvo Odontologia e Assistência Médica
Empresa: VOLVO DO BRASIL VEÍCULOS LTDA
Nome: JOAO DA SILVA
Matrícula: 000000
Validade: 31/03/2014
Identificação: 0001 0001 000000 00 0
Atendimento em Curitiba e Região Metropolitana.
Obrigatório apresentar documento de identidade.
VOLVO
www.voam.com.br
Acomodação: Apartamento com acompanhante
Número para utilização do benefício farmácia
VidaLink: 80152000000000
Uniodonto: 002.000.000000.000000.00 3342-9060
Telefone para atendimento emergencial domiciliar
Ecco-Salva: 3242-1212
(Serviço disponível em Curitiba, São José dos Pinhais e Araucária).
VOAM - Volvo Odontologia e Assistência Médica
Av. Juscelino K. de Oliveira, 2.600
CIC - 81260-900 - Curitiba, PR
Telefone: 0800 643 8586
www.voam.com.br
ANS - nº 414247

FORMA DE PROCESSAMENTO DOS ATENDIMENTOS VOAM

Portal VOAM

O VOAM disponibiliza aos seus prestadores o Portal VOAM – Sistema Protheus, no qual você poderá lançar, executar e faturar os procedimentos realizados. A partir da página 6 deste manual estão as orientações para utilização do sistema.

CONDUTA NA FALHA DE CONEXÃO COM O PORTAL DO VOAM

No caso da parada temporária do portal VOAM, entrar em contato pelo **0800 643 8586** para fins de consultar a elegibilidade do paciente. Após esta validação, poderá ser prestado o atendimento utilizando a guia TISS manual, até que os serviços do portal sejam reestabelecidos.

LIBERAÇÕES

TERAPIAS (PSICOTERAPIA, FONOTERAPIA E FISIOTERAPIA) E NUTRIÇÃO

PSICOTERAPIA:

- não exige liberação prévia*;

- não exige encaminhamento médico;

FONOTERAPIA:

- não exige liberação prévia*;

- não exige encaminhamento médico;

FISIOTERAPIA:

- todos os procedimentos de fisioterapia exigem encaminhamento médico;

- todos os procedimentos de fisioterapia exigem liberação prévia;

- a avaliação inicial da fisioterapia poderá ser apresentada uma única vez.

NUTRIÇÃO:

- não exige liberação prévia*;

- não exige encaminhamento médico;

- limite de uma consulta por mês.

*Obrigatoriamente todos os procedimentos precisam ser comunicados no sistema Protheus.

Para procedimentos seriados (Fisioterapia, Fonoterapia e Psicoterapia) a cada atendimento é necessário realizar uma execução no sistema Protheus, que informará o procedimento que esta sendo realizado e on-line o saldo de procedimentos será debitado.

As liberações prévias podem ser obtidas presencialmente pelo beneficiário na sede da VOAM ou através do portal VOAM.

VALIDADE DAS AUTORIZAÇÕES, RENOVAÇÕES E DOS PEDIDOS MÉDICOS

- Procedimentos seriados: 60 dias

- Internações: 30 dias

- Pedidos Médicos: 30 dias

- Exames: 30 dias

Para os casos dos tratamentos seriados a serem realizados, o importante é que o início da série esteja dentro do período de validade. Se a continuidade da série ultrapassar a data limite da guia não causará problemas de processamento. A cada sessão deverá ser feita uma nova execução no portal VOAM para registrar a assinatura do paciente.

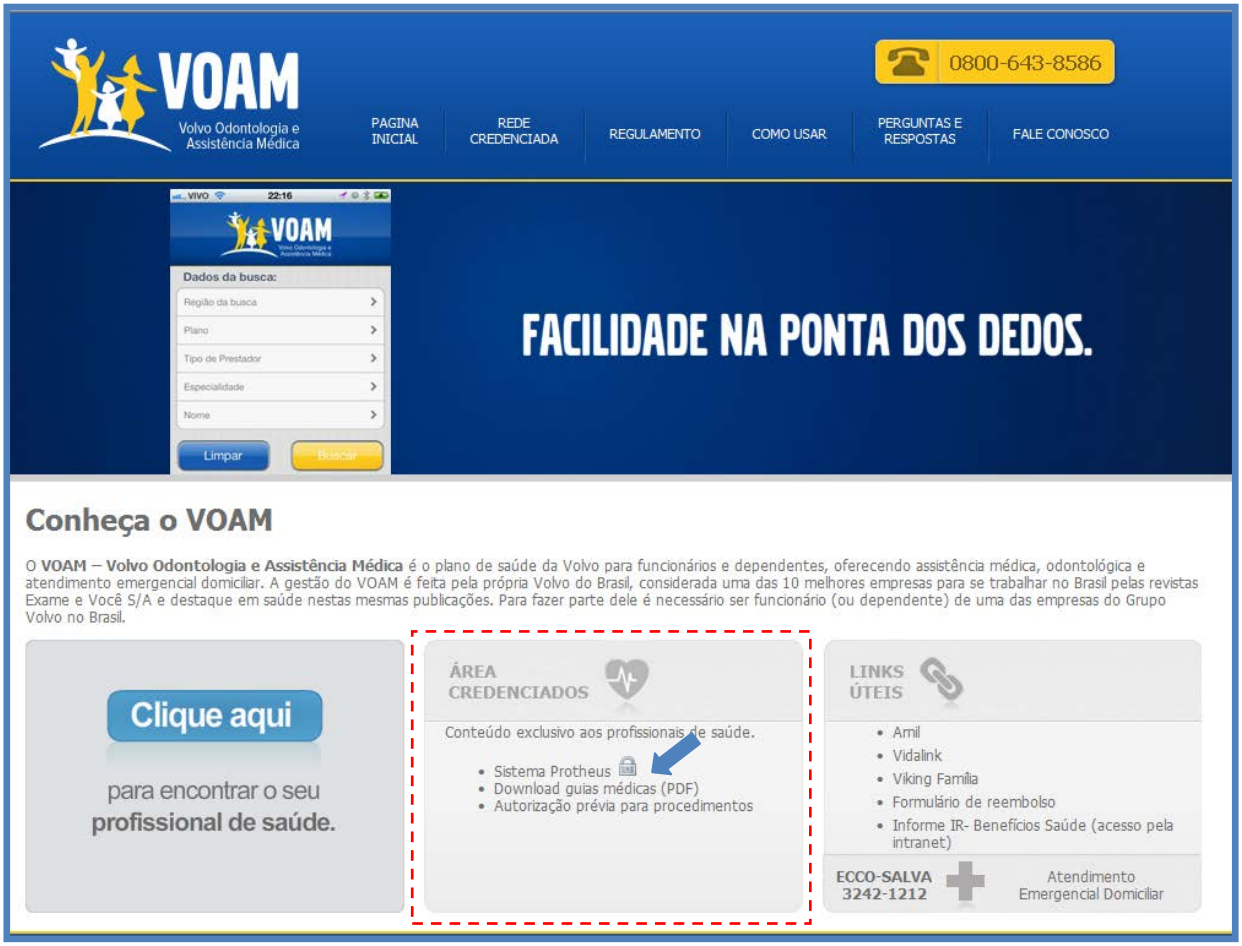
Para um melhor controle dos nossos processos internos, orientamos que todas as sessões devem ser apresentadas em faturamento único.

Nota: Nos casos de tratamentos em série, não é permitido solicitar as assinaturas de forma antecipada.

PASSO-A PASSO PARA O ATENDIMENTO VIA PORTAL DO VOAM

Acesse o site do VOAM: www.voam.com.br

Acesse o Sistema Protheus em Área Credenciados:


VOAM
Volvo Odontologia e Assistência Médica
0800-643-8586
PAGINA INICIAL
REDE CREDENCIADA
REGULAMENTO
COMO USAR
PERGUNTAS E RESPOSTAS
FALE CONOSCO
FACILIDADE NA PONTA DOS DEDOS.
Conheça o VOAM
O VOAM – Volvo Odontologia e Assistência Médica é o plano de saúde da Volvo para funcionários e dependentes, oferecendo assistência médica, odontológica e atendimento emergencial domiciliar. A gestão do VOAM é feita pela própria Volvo do Brasil, considerada uma das 10 melhores empresas para se trabalhar no Brasil pelas revistas Exame e Você S/A e destaque em saúde nestas mesmas publicações. Para fazer parte dele é necessário ser funcionário (ou dependente) de uma das empresas do Grupo Volvo no Brasil.
Clique aqui
para encontrar o seu profissional de saúde.
ÁREA CREDENCIADOS
Conteúdo exclusivo aos profissionais de saúde.
Sistema Protheus
Download guias médicas (PDF)
Autorização prévia para procedimentos
LINKS ÚTEIS
Amil
Vidalink
Viking Família
Formulário de reembolso
Informe IR- Benefícios Saúde (acesso pela intranet)
ECCO-SALVA 3242-1212
Atendimento Emergencial Domiciliar

** o login deve ser digitado em Caixa Alta;

** para alterar a senha basta acessar o site e fazer a alteração em Manutenção de Usuário. A senha deve conter no máximo 6 caracteres.

O sistema Protheus é compatível com:

Google Chrome

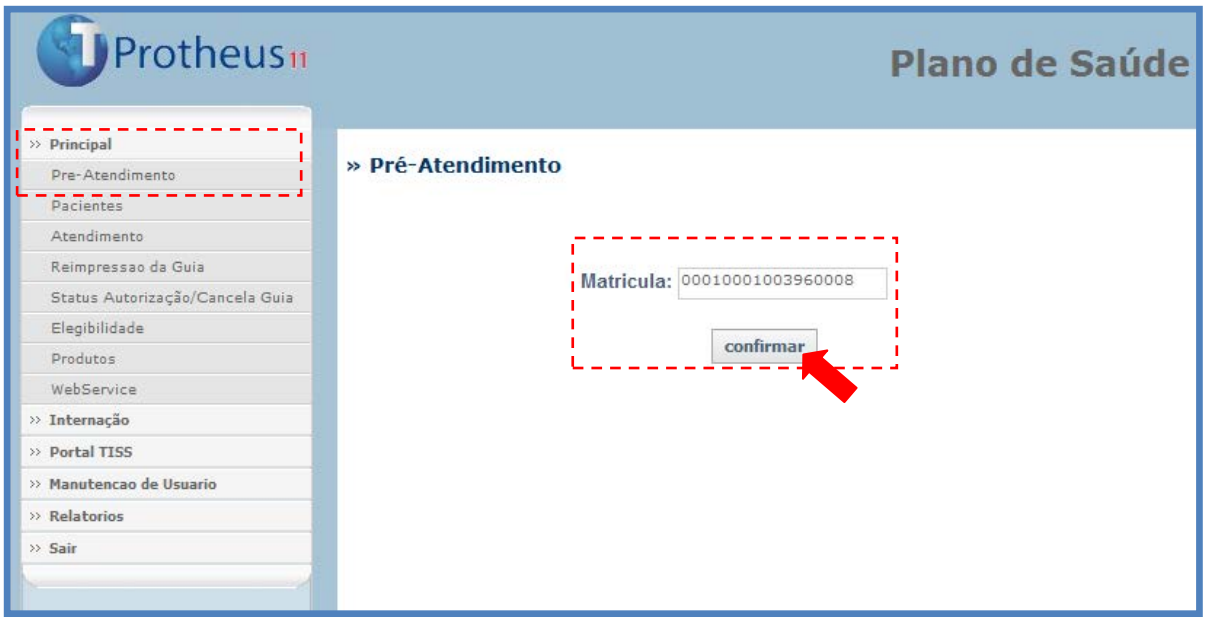
Mozilla

Opera

Safari

Internet Explorer 10

PRÉ-ATENDIMENTO: Link responsável por incluir e validar o beneficiário em todos os atendimentos. Para início do processo, será necessário digitar o Número de Identificação do beneficiário no campo matricula **>** CONFIRMAR. A identificação é composta com 17 dígitos.



SADT EM CONSULTÓRIO

Entendem-se por SADT todos os procedimentos de Terapias (Fonoterapia, Psicoterapia e Fisioterapia) e Nutrição.

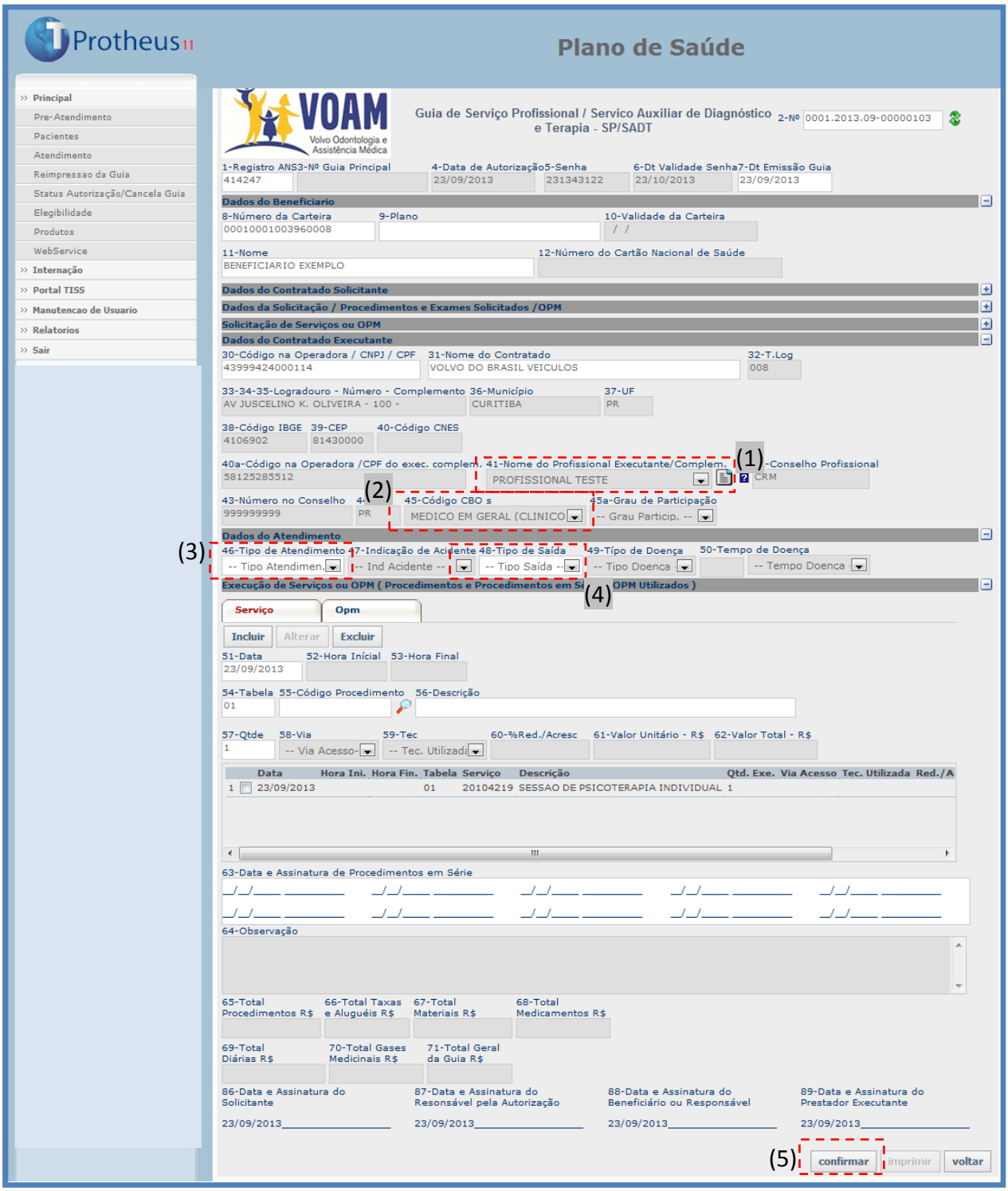
ATENDIMENTO: Com o paciente já incluído no Pré-atendimento **>** clicar na opção Atendimento (1) **>** clicar "duas vezes" no nome do beneficiário (ficará azul) (2) **>** escolher o tipo de atendimento (SADT) (3) **>** clicar em ATENDIMENTO para abrir a guia (4).

SADT COM SENHA DE PRÉ-AUTORIZAÇÃO (execução)

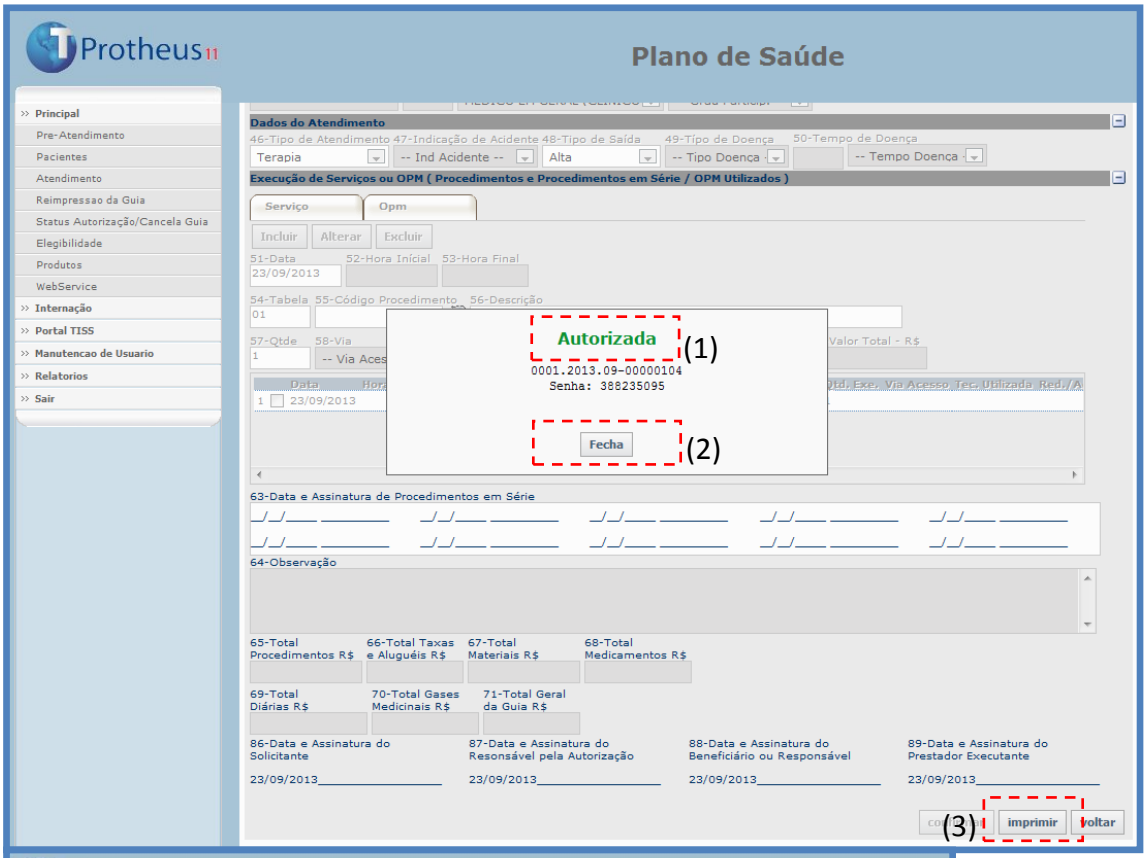
Para procedimentos seriados (Fisioterapia, Fonoterapia e Psicoterapia) a cada atendimento é necessário realizar uma execução no sistema Protheus, que informará o procedimento que esta sendo realizado e on-line o saldo de procedimentos será debitado.

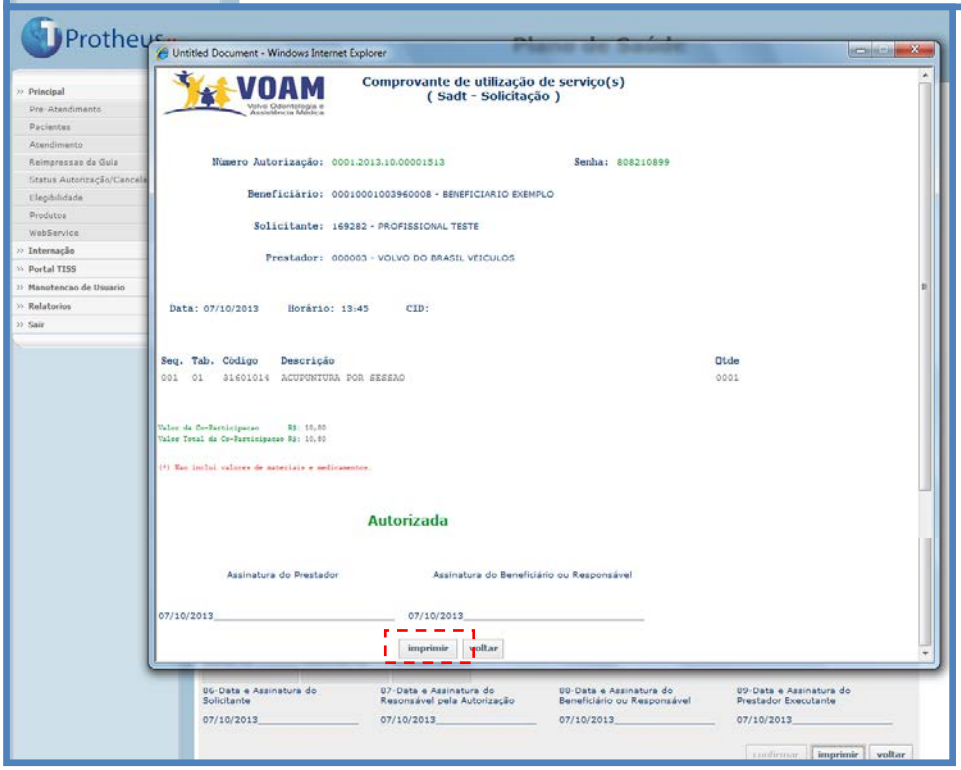
Com a guia já aberta preencher o campo 2 com a pré-autorização, clicar na seta verde (busca solicitação).

Depois de gerar a Guia preencher os campos **>** 41 (médico executante) (1) **>** campo 45 (código CBOS) (2) **>** campo 46 (tipo de atendimento) (3) e campo 48 (tipo de saída) (4). Clicar em CONFIRMAR (5).


Protheus 11
Plano de Saúde
Principal
Pre-Atendimento
Pacientes
Atendimento
Reimpressao da Guia
Status Autorização/Cancela Guia
Elegibilidade
Produtos
WebService
Internação
Portal TISS
Manutencao de Usuario
Relatorios
Sair
VOAM
Volvo Odontologia e Assistência Médica
Guia de Serviço Profissional / Servico Auxiliar de Diagnóstico e Terapia - SP/SADT
2-Nº 0001.2013.09-00000103
1-Registro ANS 3-Nº Guia Principal 4-Data de Autorização 5-Senha 6-Dt Validade Senha 7-Dt Emissão Guia
414247 23/09/2013 231343122 23/10/2013 23/09/2013
Dados do Beneficiario
8-Número da Carteira 9-Plano 10-Validade da Carteira
0001000100396000 8 / /
11-Nome 12-Número do Cartão Nacional de Saúde
BENEFICIARIO EXEMPLO
Dados do Contratado Solicitante
Dados da Solicitação / Procedimentos e Exames Solicitados /OPM
Solicitação de Serviços ou OPM
Dados do Contratado Executante
30-Código na Operadora / CNPJ / CPF 31-Nome do Contratado 32-T.Log
43999424000114 VOLVO DO BRASIL VEICULOS 008
33-34-35-Logradouro - Número - Complemento 36-Município 37-UF
AV JUSCELINO K. OLIVEIRA - 100 - CURITIBA PR
38-Código IBGE 39-CEP 40-Código CNES
4106902 81430000
40a-Código na Operadora /CPF do exec. complem. 41-Nome do Profissional Executante/Complem. -Conselho Profissional
58125285512 PROFISSIONAL TESTE CRM
(1)
(2)
43-Número no Conselho 45-Código CBO s 45a-Grau de Participação
999999999 PR MEDICO EM GERAL (CLINICO -- Grau Particip. --
Dados do Atendimento
(3)
46-Tipo de Atendimento 47-Indicação de Acidente 48-Tipo de Saída 49-Tipo de Doença 50-Tempo de Doença
-- Tipo Atendimen. -- Ind Acidente -- -- Tipo Saída -- -- Tipo Doenca -- Tempo Doenca
(4)
Execução de Serviços ou OPM (Procedimentos e Procedimentos em Sé OPM Utilizados)
Serviço
Opm
Incluir
Alterar
Excluir
51-Data 52-Hora Inicial 53-Hora Final
23/09/2013
54-Tabela 55-Código Procedimento 56-Descrição
01
57-Qtde 58-Via 59-Tec 60-%Red./Acresc 61-Valor Unitário - R$ 62-Valor Total - R$
1 -- Via Acesso- -- Tec. Utilizada
Data Hora Ini. Hora Fin. Tabela Serviço Descrição Qtd. Exe. Via Acesso Tec. Utilizada Red./A
1 23/09/2013 01 20104219 SESSAO DE PSICOTERAPIA INDIVIDUAL 1
63-Data e Assinatura de Procedimentos em Série
64-Observação
65-Total Procedimentos R$
66-Total Taxas e Aluguéis R$
67-Total Materiais R$
68-Total Medicamentos R$
69-Total Diárias R$
70-Total Gases Medicinais R$
71-Total Geral da Guia R$
86-Data e Assinatura do Solicitante
87-Data e Assinatura do Resonsável pela Autorização
88-Data e Assinatura do Beneficiário ou Responsável
89-Data e Assinatura do Prestador Executante
23/09/2013
(5)
confirmar
imprimir
voltar

Será gerado o número da autorização (1). Clicar em FECHAR (2) e IMPRIMIR (3). Solicitar a assinatura do beneficiário/responsável e do profissional executante.

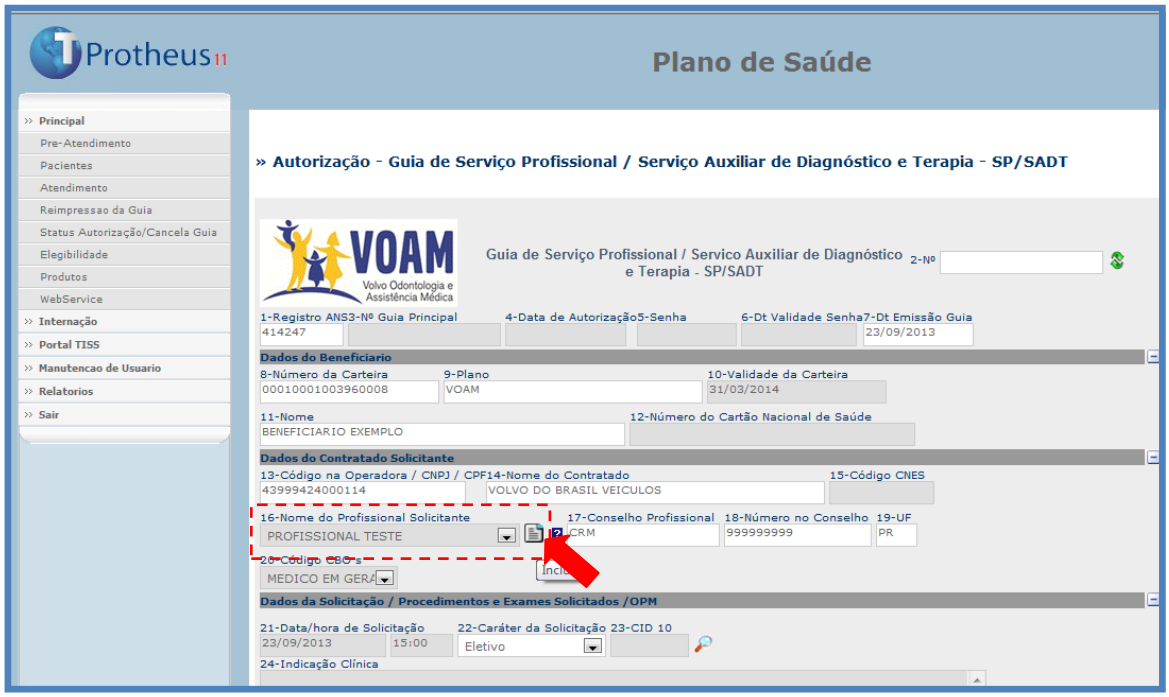


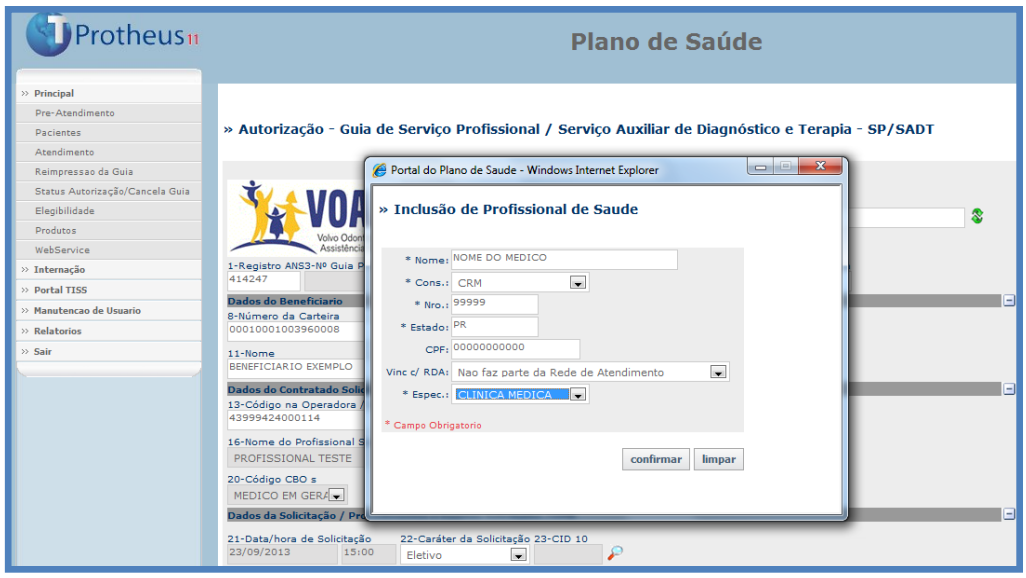


SADT SEM SENHA DE PRÉ-AUTORIZAÇÃO

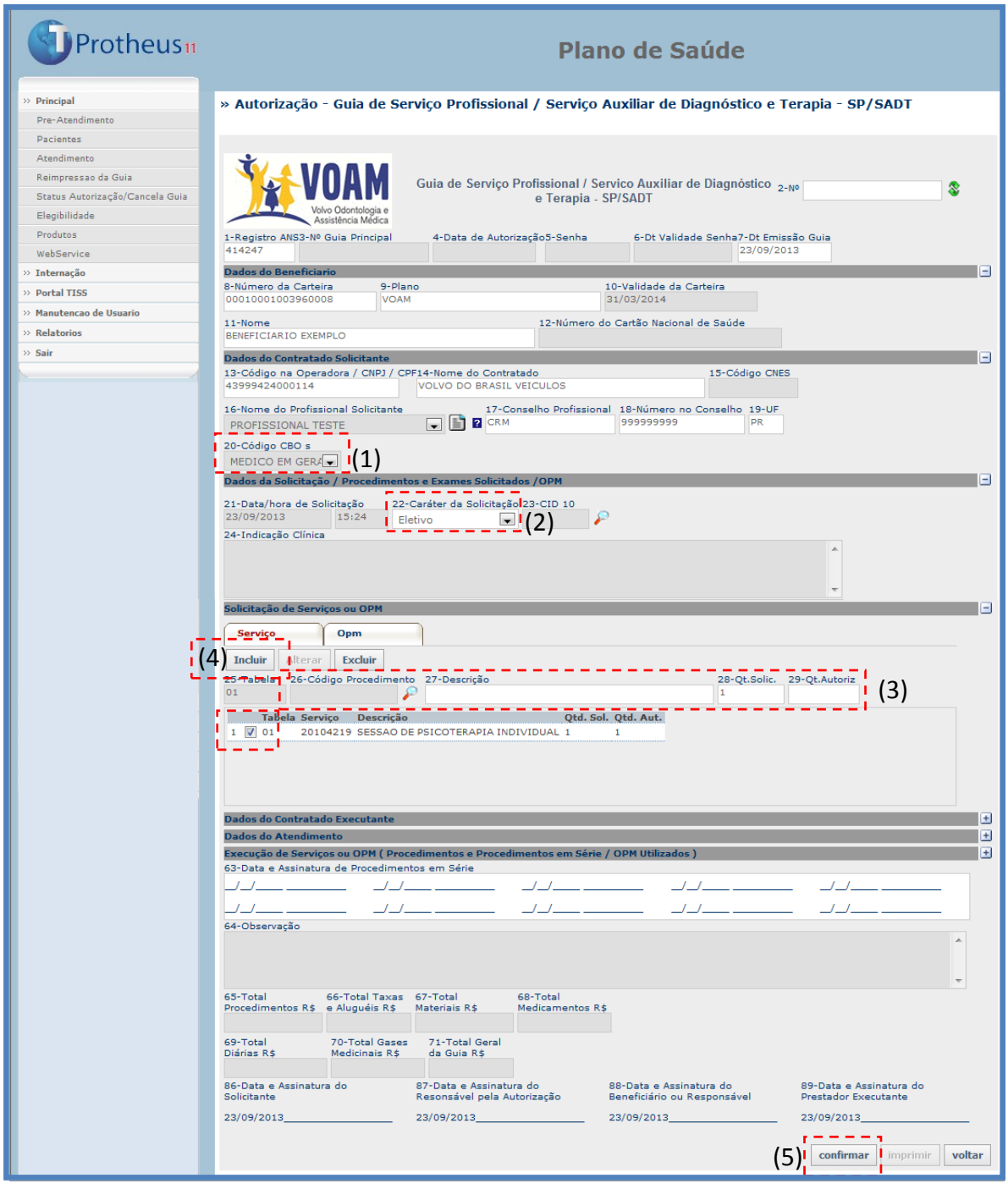
SOLICITAÇÃO: com a guia já aberta preencha o campo 16 (profissional solicitante).

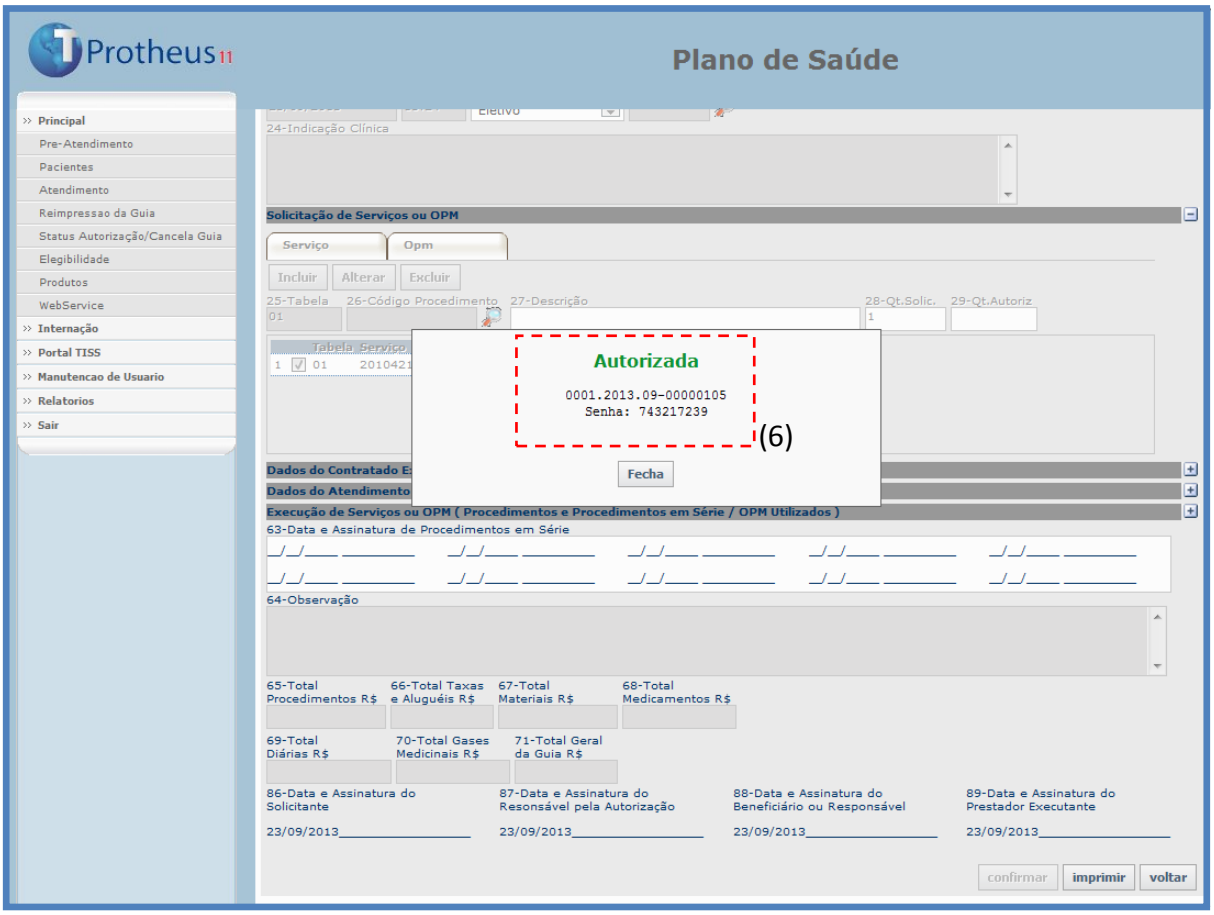
Inclusão do profissional de saúde: clicar no ícone ao lado do campo “nome do profissional solicitante” **>** preencher todos os campos abaixo **>** no campo operadora informar o código 0001 **>** no campo do CPF/CNPJ digitar o CPF ou a sequência de 11 zeros seguidos (00000000000).


Protheus 11
Plano de Saúde
» Autorização - Guia de Serviço Profissional / Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia - SP/SADT
Guia de Serviço Profissional / Servico Auxiliar de Diagnóstico e Terapia - SP/SADT
Dados do Beneficiario
Dados do Contratado Solicitante
Dados da Solicitação / Procedimentos e Exames Solicitados /OPM

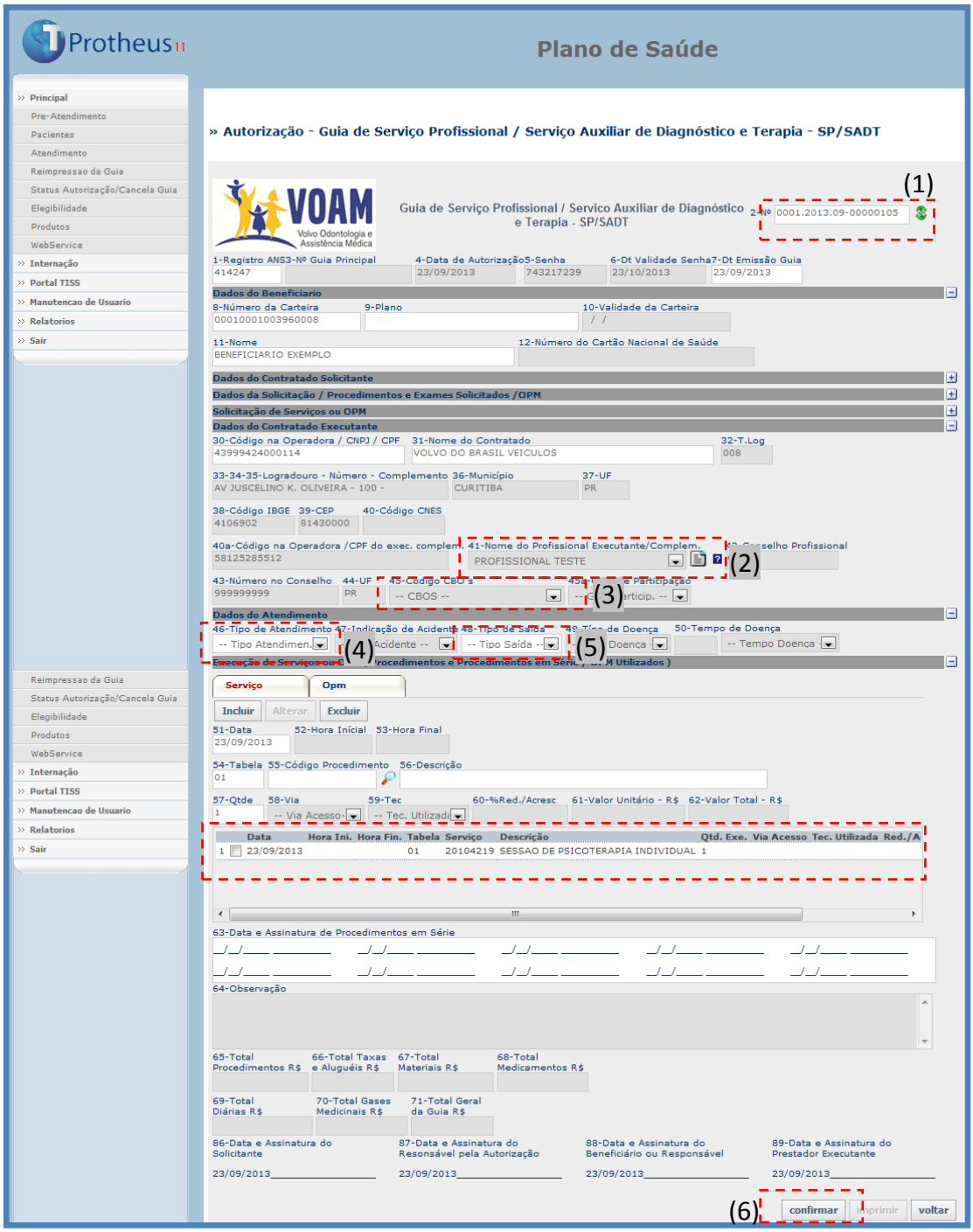

Protheus 11
Plano de Saúde
» Autorização - Guia de Serviço Profissional / Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia - SP/SADT
Portal do Plano de Saude - Windows Internet Explorer
» Inclusão de Profissional de Saude
confirmar
limpar

Preencha os campos > 20 (código CBOS) (1) > campo 22 (caráter de atendimento) (2) > campo 26 INCLUSÃO DO PROCEDIMENTO/EXAME (digitar o código do procedimento) clicar no desenho da lupa ou na tecla TAB (irá aparecer a descrição do procedimento no campo 27) (3) > incluir a quantidade > clicar no botão INCLUIR (4) > Selecionar o procedimento > Confirma (5) > aparecerá um número de autorização (6) > tomar nota do número da liberação > fechar a tela.


Protheus 11
Plano de Saúde
» Autorização - Guia de Serviço Profissional / Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia - SP/SADT
Guia de Serviço Profissional / Servico Auxiliar de Diagnóstico e Terapia - SP/SADT
Dados do Beneficiario
Dados do Contratado Solicitante
Dados da Solicitação / Procedimentos e Exames Solicitados /OPM
Solicitação de Serviços ou OPM
Incluir
Alterar
Excluir
Dados do Contratado Executante
Dados do Atendimento
Execução de Serviços ou OPM (Procedimentos e Procedimentos em Série / OPM Utilizados)
confirmar
imprimir
voltar
(1)
(2)
(3)
(4)
(5)

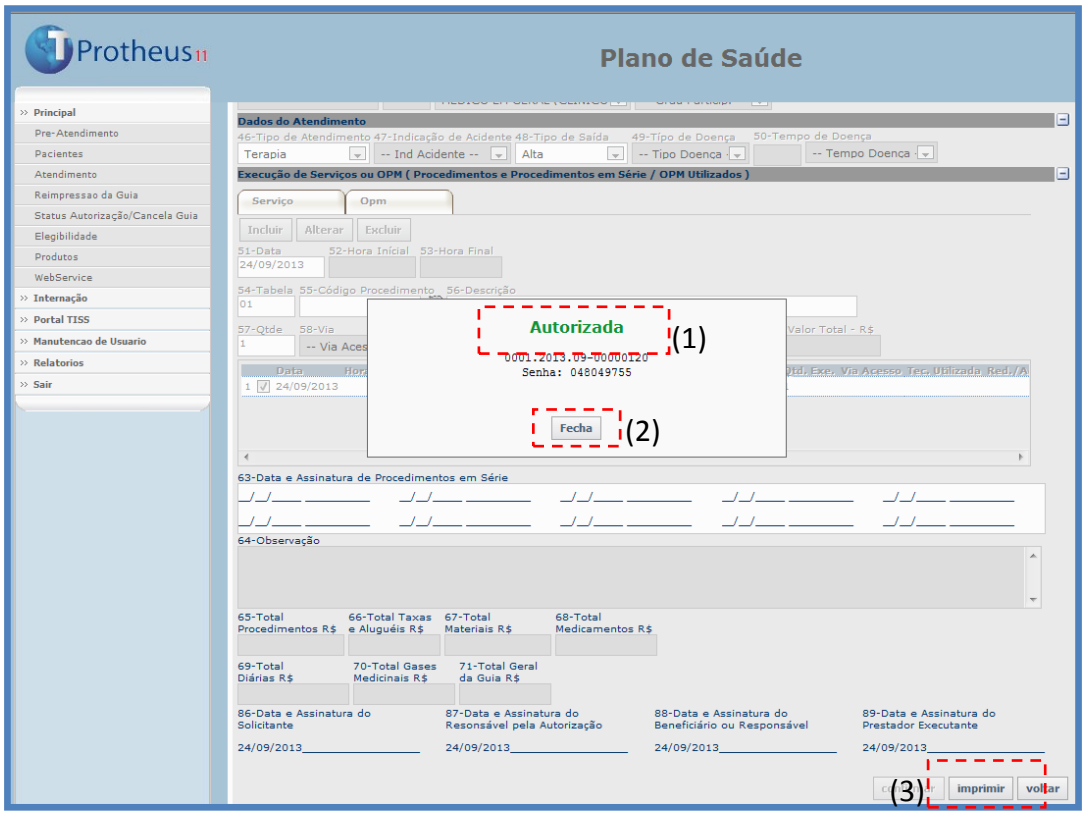

Protheus 11
Plano de Saúde
Principal
Pre-Atendimento
Pacientes
Atendimento
Reimpressao da Guia
Status Autorização/Cancela Guia
Elegibilidade
Produtos
WebService
Internação
Portal TISS
Manutencao de Usuario
Relatorios
Sair
24-Indicação Clínica
Solicitação de Serviços ou OPM
Serviço
Opm
Incluir
Alterar
Excluir
25-Tabela
26-Código Procedimento
27-Descrição
28-Qt.Solic.
29-Qt.Autoriz
Autorizada
0001.2013.09-00000105
Senha: 743217239
(6)
Fecha
Dados do Contratado E
Dados do Atendimento
Execução de Serviços ou OPM (Procedimentos e Procedimentos em Série / OPM Utilizados)
63-Data e Assinatura de Procedimentos em Série
64-Observação
65-Total Procedimentos R$
66-Total Taxas e Aluguéis R$
67-Total Materiais R$
68-Total Medicamentos R$
69-Total Diárias R$
70-Total Gases Medicinais R$
71-Total Geral da Guia R$
86-Data e Assinatura do Solicitante
87-Data e Assinatura do Resonsável pela Autorização
88-Data e Assinatura do Beneficiário ou Responsável
89-Data e Assinatura do Prestador Executante
23/09/2013
confirmar
imprimir
voltar

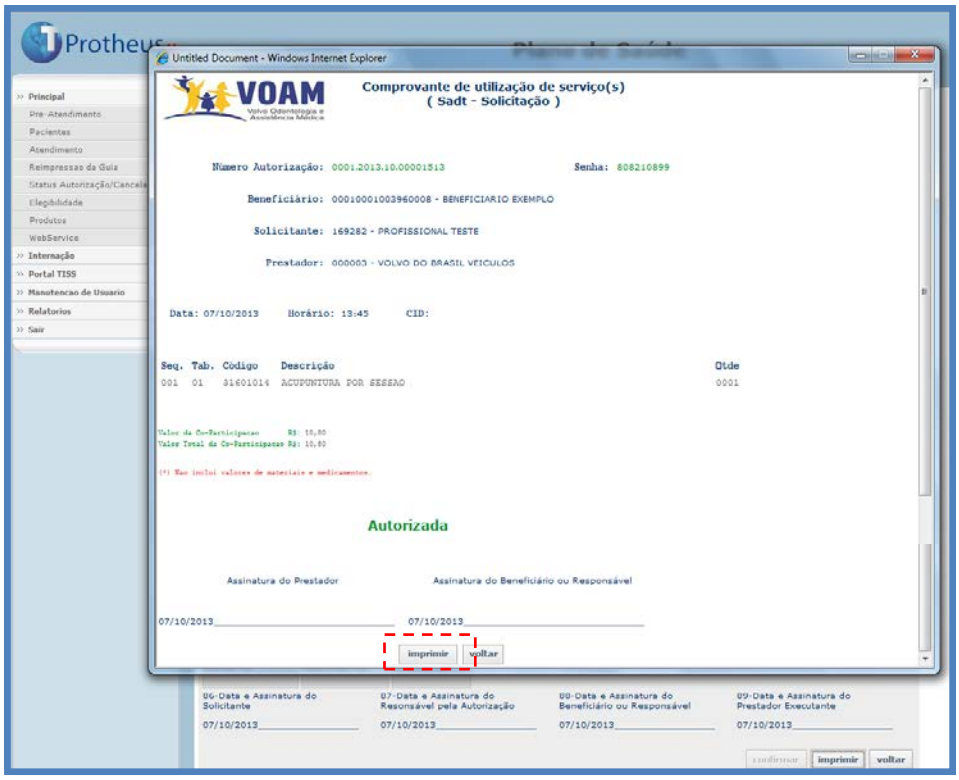
Depois de autorizado o procedimento a guia continuará aberta **>** retornar para o topo da página onde no campo 2 estará o número da liberação **>** clicar na seta verde (busca solicitação) (1) **>** preencher o campo 41 -médico executante (2) **>** preencher o campo 45 - Código CBOs (3) **>** campo 46 – Tipo de Atendimento (4) **>** campo 48 – Tipo de Saída (5) **>** Selecionar o procedimento **>** CONFIRMAR (6).



**Para atendimentos posteriores a data do primeiro pedido, realizar a execução do procedimento conforme orientações de SADT COM SENHA DE PRÉ-AUTORIZAÇÃO.

Será gerado o número da autorização (1). Clicar em FECHAR (2) e IMPRIMIR (3). Solicitar a assinatura do beneficiário/responsável e do médico.

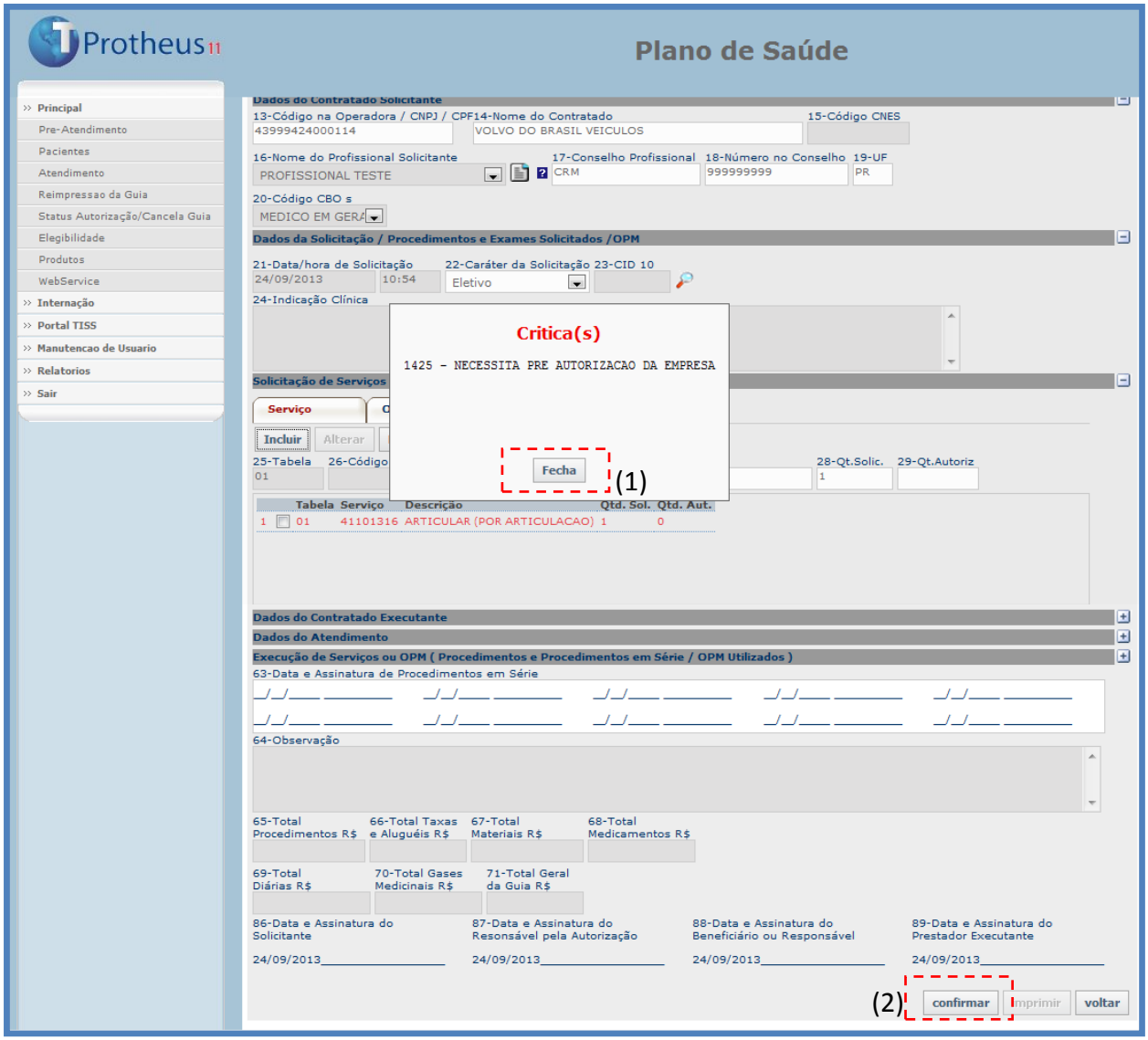




SADT SEM SENHA DE PRÉ-AUTORIZAÇÃO COM EXIGÊNCIA DE LIBERAÇÃO PRÉVIA DO VOAM

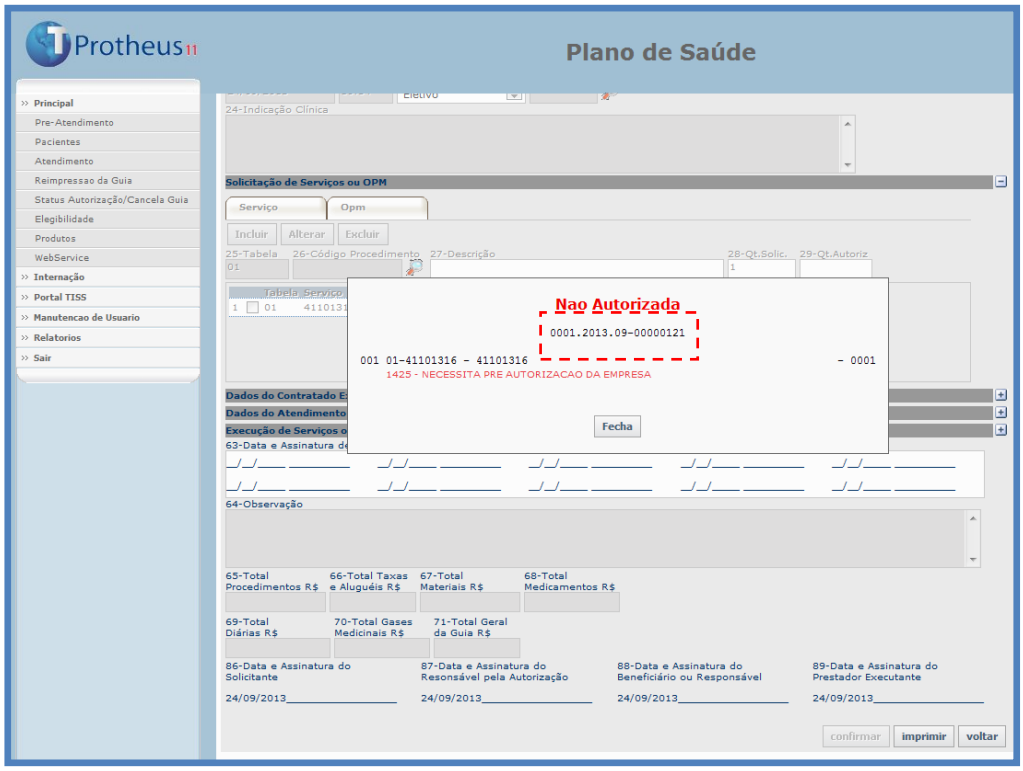
Todos os procedimentos de Fisioterapia e a Fonoterapia do Processamento exigem liberação prévia do VOAM, caso o paciente não leve a Guia já liberada, poderá ser feito o pedido do procedimento conforme inclusão de procedimento SADT SEM SENHA DE PRÉ-AUTORIZAÇÃO e aparecerá a mensagem abaixo:

Clicar na opção – Fecha (1) e na opção Confirmar (2).



A Guia não estará autorizada ou aparecerá parcialmente autorizada, conforme imagem abaixo.

Tomar nota do número da liberação.



Neste caso deve-se aguardar a liberação da Guia que será feita via sistema pelo VOAM, esta liberação pode levar até 24 horas. Para agilizar o processo é recomendado que o prestador entre em contato pelo **0800 643 8586** solicitando a liberação da guia que esta em auditoria.

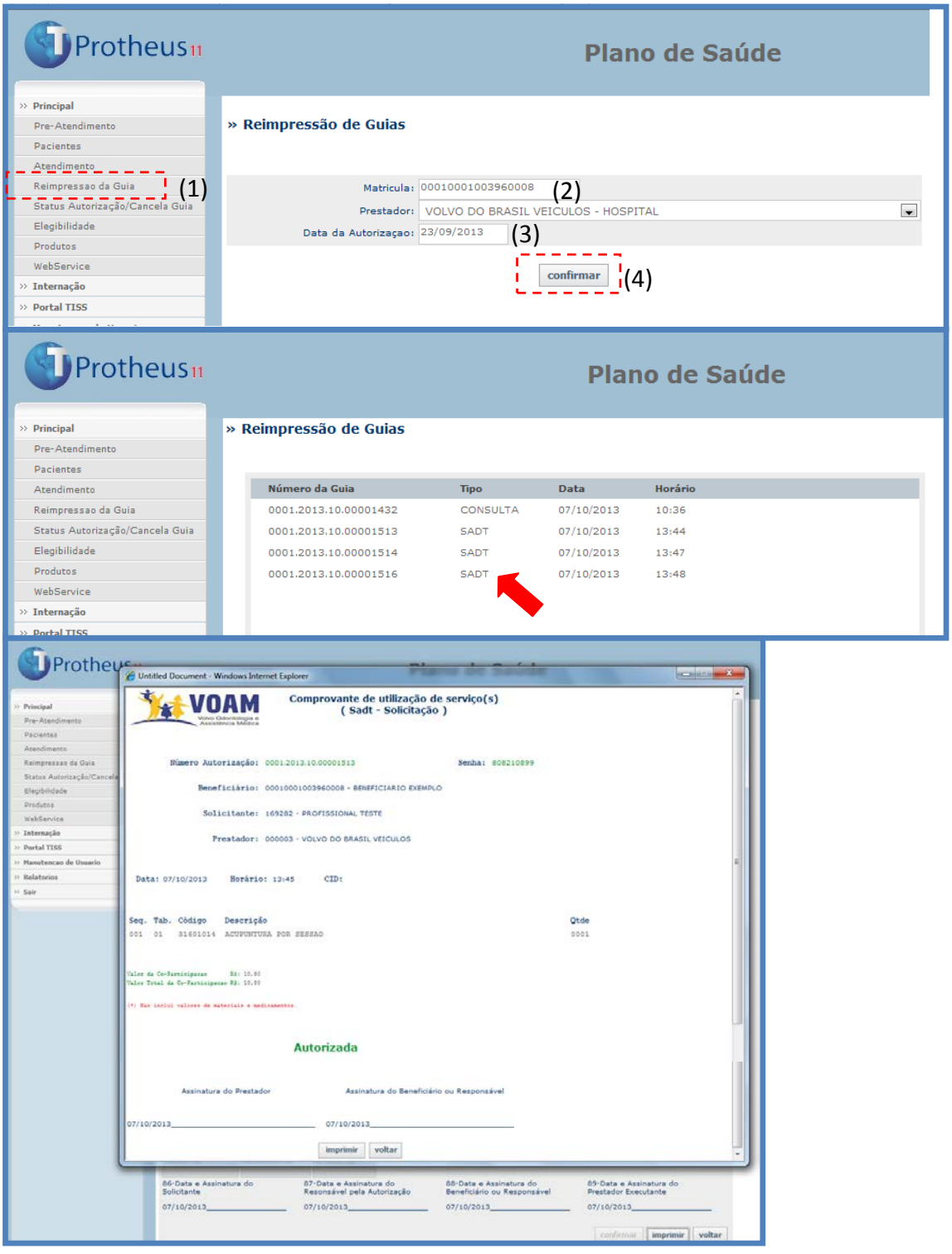
Depois de 24horas é possível verificar se a guia já esta liberada.

Acessar o link Status Autorização/Cancela Guia (1) **>** Informar no campo Nº da Guia o código da pré-liberação (2) **>** clicar no botão Executar (3) **>** verificar a informação que aparecerá no campo Status Proc. (4)

Estando autorizado a Guia basta realizar o procedimento de **SADT SEM SENHA DE PRÉ-AUTORIZAÇÃO** conforme orientação neste manual.

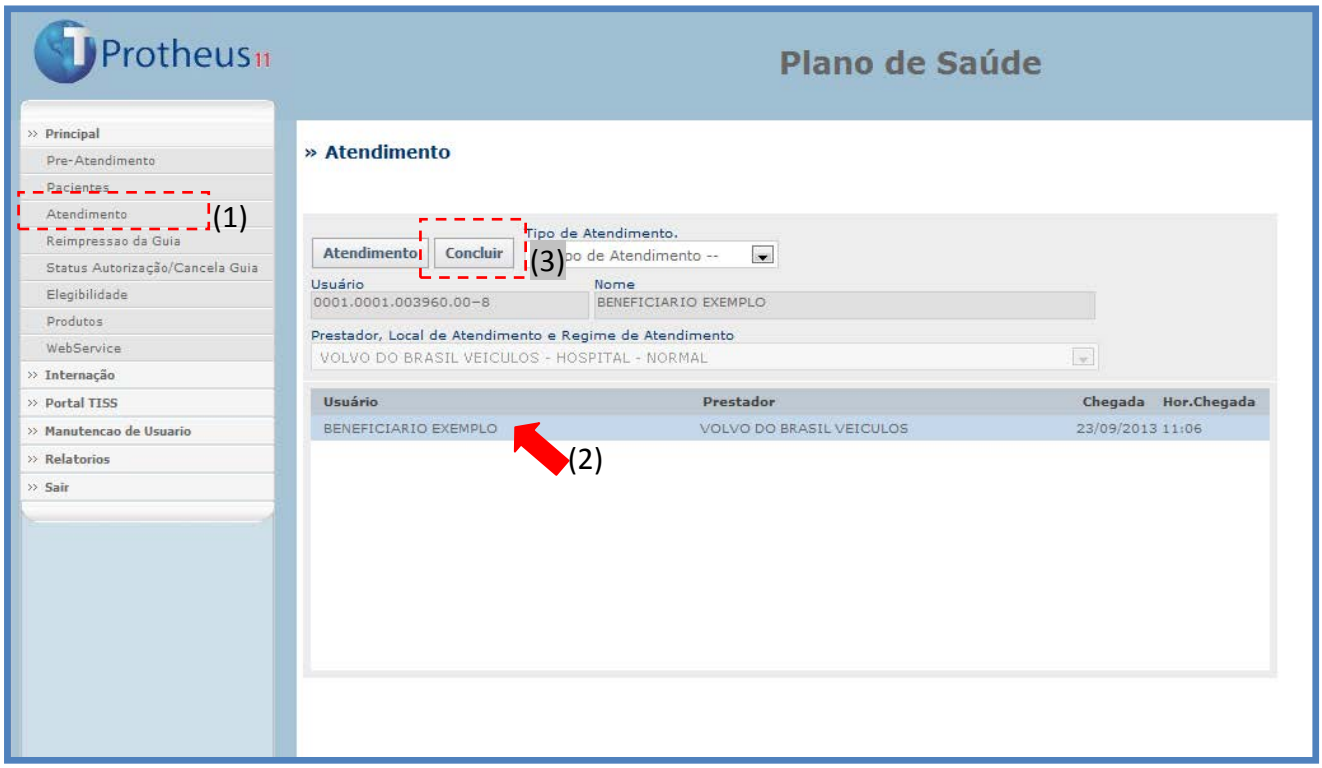
REIMPRESSÃO DE GUIAS

Se for necessário reimprimir guia (consulta e SADT) **>** no item Reimpressão de Guia (1) Informe a matrícula do beneficiário (2) e a data de autorização (3) **>** CONFIRMAR (4). Clicar no "link" para abrir a guia autorizada **>** Imprimir **>** a guia deve ser assinada pelo beneficiário e pelo profissional de saúde.



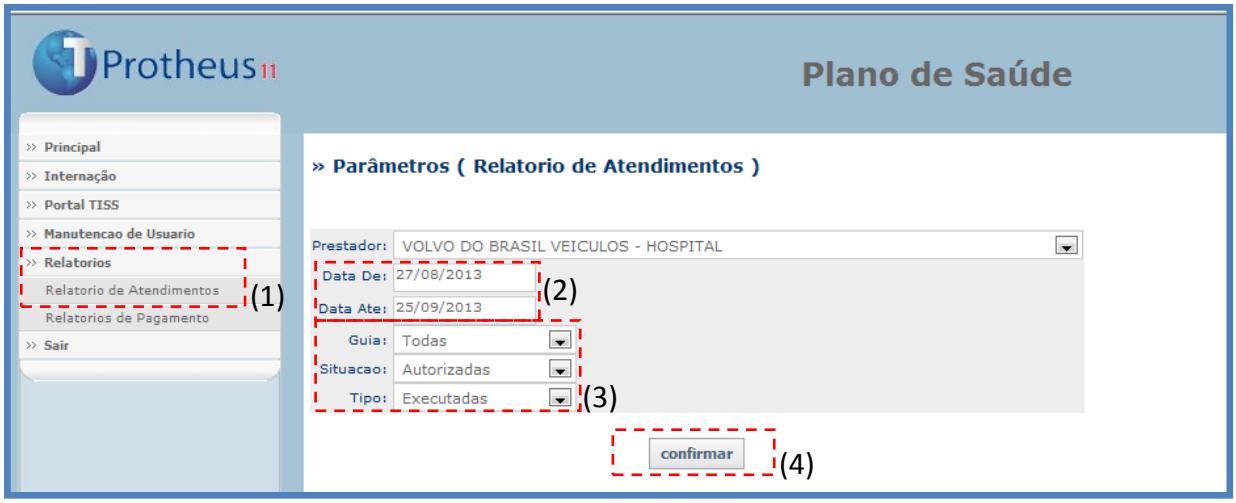
OBSERVAÇÃO

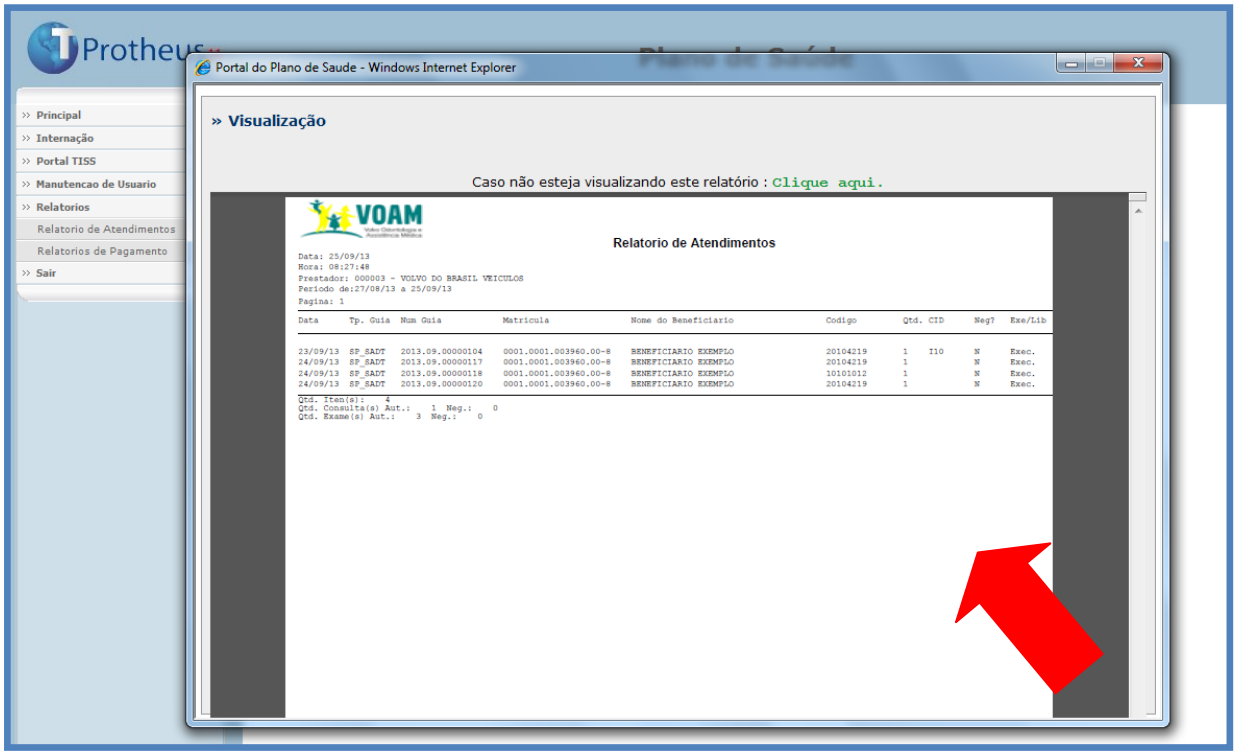
Após a execução do atendimento no portal saúde, você tem a opção de retirar o paciente do pré-atendimento **>** retornar ao link ATENDIMENTO (1) **>** clicar no nome do paciente “duas vezes” (ficará azul) (2) **>** clicar em CONCLUIR (3).



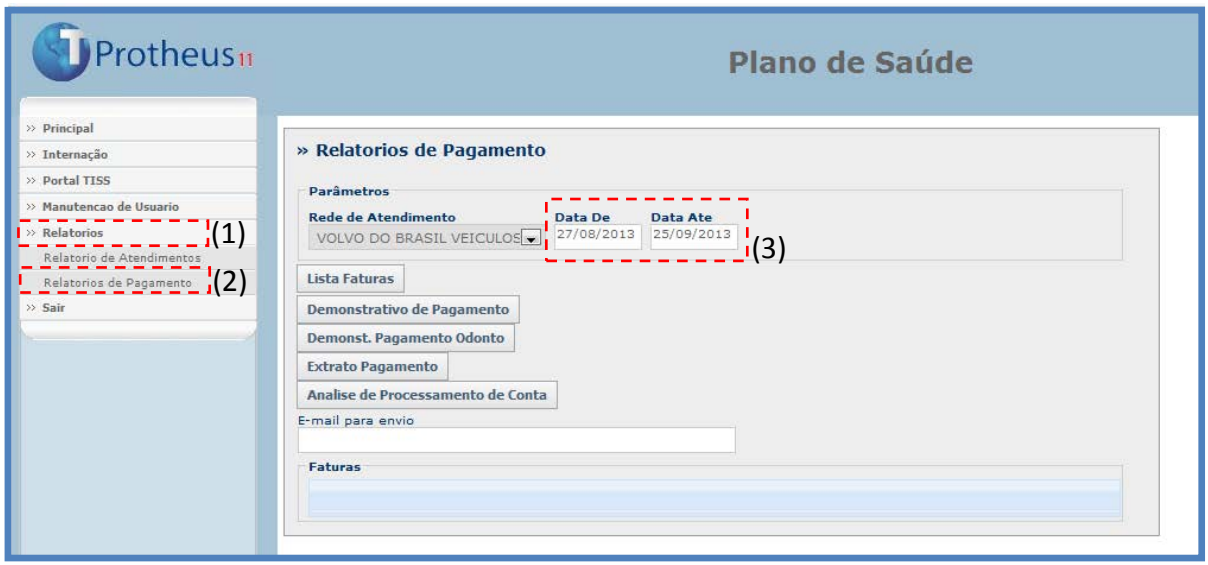
GERAR RELATÓRIOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS: Clicar em relatórios **>** relatório de atendimentos (1) **>** digite o período desejado (2) **>** selecione a guia / situação / tipo (3) **>** clicar em CONFIRMAR (4). Será gerado o relatório com os atendimentos que foram executados no portal **>** fazer a conferência com as guias físicas.




Portal do Plano de Saude - Windows Internet Explorer
» Visualização
Caso não esteja visualizando este relatório : Clique aqui.
Relatorio de Atendimentos

RELATÓRIOS DE PAGAMENTO: clicar em relatórios (1) **>** relatórios de pagamento (2) **>** Parâmetros digitar o período desejado para gerar o relatório de pagamento (3).



Lista faturas **>** lista todas as faturas que foram liberadas. Situação “em aberto” ou “pago”.

Demonstrativo de pagamento / Extrato de pagamento/ Análise de conta **>** clicar na opção desejada para receber o relatório por e-mail.

E-mail para o envio **>** automaticamente o seu endereço de e-mail já está informado. Se desejar poderá fazer alteração para receber em outro e-mail.

Legenda:

Emissão **>** período de geração do relatório.

Vencimento **>** data prevista de pagamento.

Prestador **>** nome do prestador executante.

Valor **>** valor total da nota fiscal.

Título **>** número do título que foi gerado no nosso sistema.

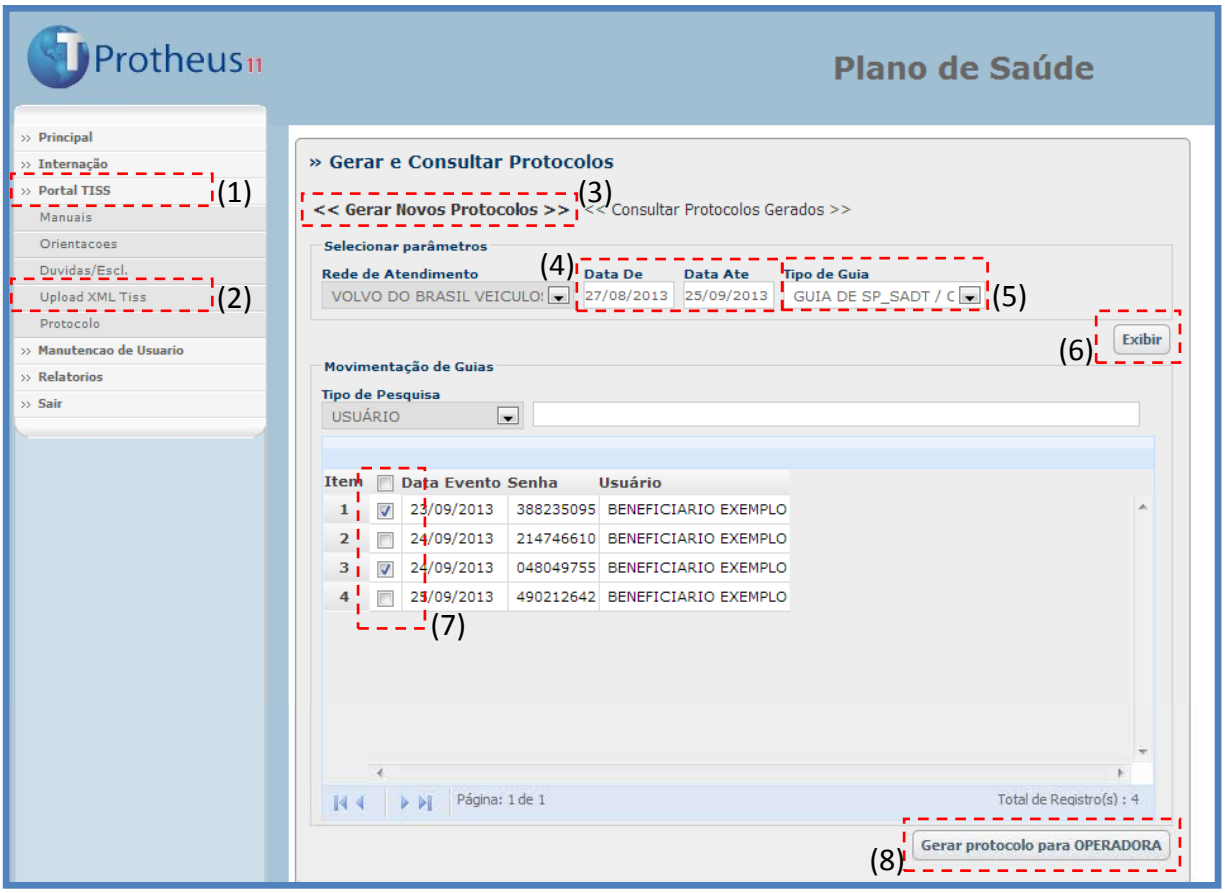
Situação **>** será informada a situação da nota “em aberto ou pago”.

PROTOCOLOS OU CAPA DE LOTE

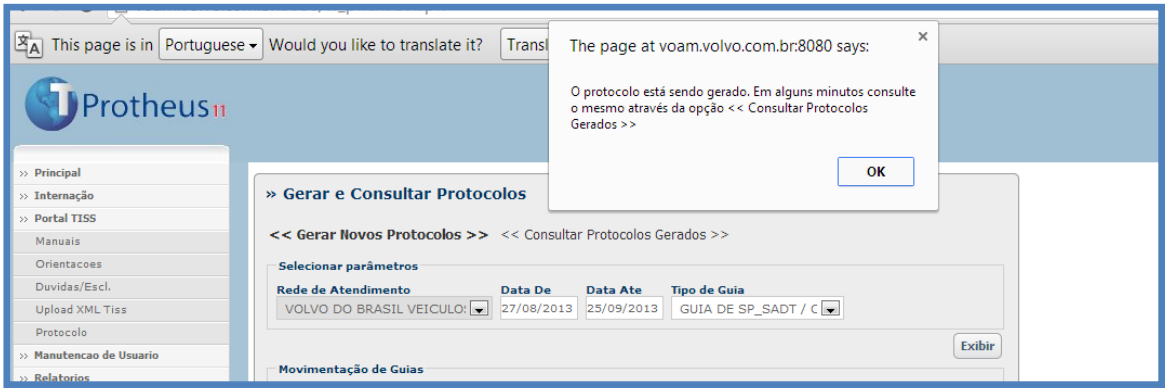
- Estes protocolos poderão ser utilizados somente para os prestadores que optarem por utilizar o sistema do VOAM – Sistema Protheus para execução dos atendimentos.
- Os protocolos devem ser agrupados por tipo de guia (Consulta, SADT, Internação e Honorário Individual), deve-se gerar um protocolo para cada tipo.
- Os protocolos podem ser agrupados em uma única Nota Fiscal ou Recibo de Pagamento de Autônomo.

Portal TISS

Do lado esquerdo da tela principal, clicar em Portal TISS (1) **>** Protocolo (2) **>** Selecionar a opção – Gerar Novos Protocolos (3) **>** Informar o período dos atendimentos que serão enviados para faturamento (4) **>** Informar o tipo de Guia a ser gerado o protocolo (5) **>** clicar no botão exibir (6) **>** Irá aparecer todos os procedimentos realizados no período, deve-se selecionar os atendimentos que serão enviados para faturamento (7) **>** clicar no botão Gerar protocolo para OPERADORA (8) .



O protocolo será gerado conforme imagem abaixo.



Para visualizar e imprimir o protocolo acesse a área Consultar Protocolos Gerados (1) **>** Selecione o protocolo desejado.

Legenda:

Imp

> clicar para imprimir o protocolo que foi gerado.

Cancelar

> clicar para excluir o protocolo integralmente.

Guias

> clicar para visualizar as guias do protocolo que foram selecionadas

Data de digitação: data que foi gerado o protocolo.

Protocolo: é informado o número do protocolo.

Qtd. Eventos: é a quantidade total de datas referente aos atendimentos.

Qtd. Guias: é a quantidade total de guias de cada protocolo.

Valor Total Guias: informa o valor total das guias em cada protocolo.

Página: informa a quantidade de páginas na área Consultar Protocolos Gerados.

Total de registro(s): quantidade total dos atendimentos registrados em cada protocolo.

Guia(s) do protocolo: exibe a relação de todos os atendimentos do protocolo selecionado.

Observação: o protocolo eletrônico deve ser impresso e anexado as guias físicas na mesma ordem do Protocolo.

INFORMAÇÕES PARA FATURAMENTO E PAGAMENTO

- O VOAM não estabelece uma data para entrega de faturamento.

- O pagamento é realizado 15 dias após o recebimento do faturamento no VOAM, desde que o 15º dia coincida com segunda-feira e quinta-feira, caso contrario será pago na segunda-feira ou quinta-feira subsequente.

ENDEREÇO PARA ENTREGA DAS FATURAS

FATURA ENVIADA PELOS CORREIOS:

Av. Juscelino Kubitschek de Oliveira, 2600, Bairro: Cidade Industrial – CEP: 81260-900

Escrever fora do envelope: A/C VOAM – Setor de Faturamento – Prédio 130.

**sugerimos que seja enviada com AR (Aviso de Recebimento)

FATURA ENTREGUE PESSOALMENTE:

Av. Juscelino Kubitschek de Oliveira, 2600, Bairro: Cidade Industrial – CEP: 81260-900

Solicitar na portaria a liberação para entrada no VOAM – Prédio 130.

Escrever fora do envelope: A/C VOAM – Setor de Faturamento – Prédio 130.